

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ES KRIM MIXUE
DI CABANG BINTARA BEKASI BARAT**

SKRIPSI

Oleh :

Rizki Dwi Ramadhani

201910325437



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek
Terhadap Keputusan Pembelian Es Krim Mixue
Di Cabang Bintara Bekasi Barat

Nama Mahasiswa : Rizki Dwi Ramadhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325437

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN. 0319067606



Haryudi Anas, S.E., MSM.

NIDN. 031711801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek
Terhadap Keputusan Pembelian Es Krim Mixue Di
Cabang Bintara Bekasi Barat

Nama Mahasiswa : Rizki Dwi Ramadhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325437

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Milda Handayani, S.E., M.M

NIDN. 033087504

Sekretaris Tim : Dra. Rini Wijayaningsih, M.M

Penguji

NIDN. 0328056302

Penguji

: Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN. 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa,

Skripsi dengan judul pengaruh Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Es Krim Mixue Di Cabang Bintang Bekasi Barat Kini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,



Rizki Dwi Ramadhani
201910325437

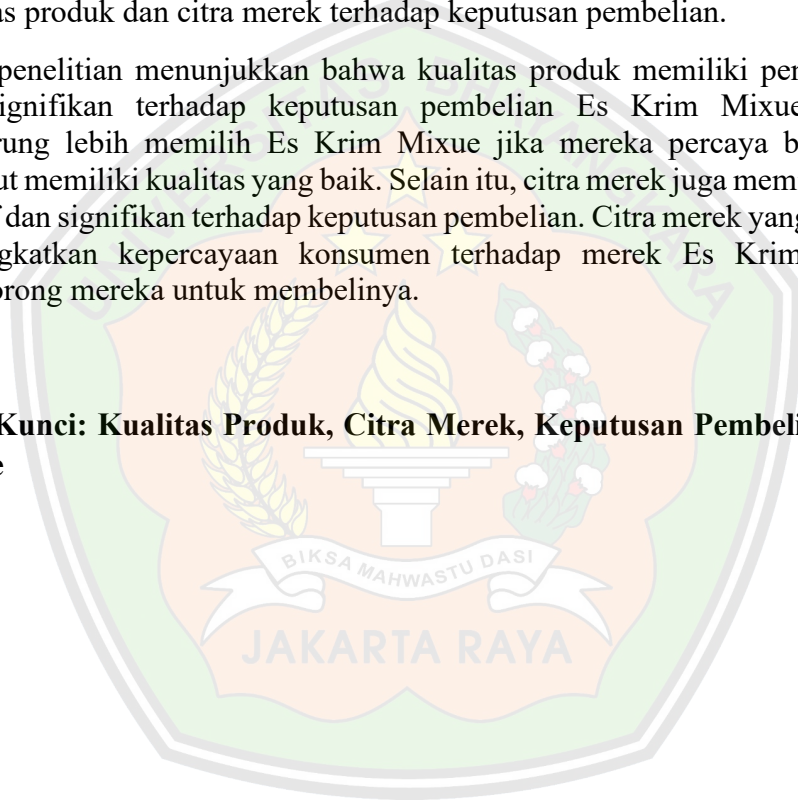
ABSTRAK

Rizki Dwi Ramadhani 201910325437. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian Es Krim Mixue. Es krim adalah produk makanan yang sangat populer dan memiliki pangsa pasar yang kompetitif. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Studi ini menggunakan metode penelitian survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada sampel konsumen Es Krim Mixue. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Es Krim Mixue. Konsumen cenderung lebih memilih Es Krim Mixue jika mereka percaya bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik. Selain itu, citra merek juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek yang positif dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap merek Es Krim Mixue dan mendorong mereka untuk membelinya.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian, Es Krim Mixue



ABSTRACT

Rizki Dwi Ramadhani 201910325437. *This study aims to analyze the influence of product quality and brand image on the purchase decision of Mixue Ice Cream. Ice cream is a highly popular food product with a competitive market share. Therefore, it is important to understand the factors that affect consumer purchase decisions.*

This study employs a survey research method with data collection through questionnaires distributed to a sample of Mixue Ice Cream consumers. Data analysis was conducted using multiple linear regression techniques to examine the influence of product quality and brand image on the purchase decision.

The results of the research indicate that product quality has a positive and significant influence on the purchase decision of Mixue Ice Cream. Consumers are more likely to choose Mixue Ice Cream if they believe that the product is of high quality. Additionally, brand image also has a positive and significant influence on the purchase decision. A positive brand image can enhance consumer trust in the Mixue Ice Cream brand and motivate them to make a purchase.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Purchase Decision, Mixue Ice Cream



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena dengan ijin serta segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Es Krim Mixue Di Cabang Bintara Bekasi Barat”. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis dengan segala hormat serta kerendahan hati, perkenankanlah untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., MM selaku Ketua prodi manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Muhammad Richo Rianto, SE., MM selaku dosen pembimbing akademik yang selalu membimbing dan menjadi orang tua saya dikampus selama ini. Semoga bapak dan keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Widi Winarso, SE., MM selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan semaksimal mungkin.

6. Haryudi Anas, SE., MSM selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan semaksimal mungkin.
7. Teruntuk Keluarga saya Bapak Sutriono, Ibu Daliyanti, Kakak saya Muhammad Eko Prasetyo dan Adik saya Karina Anggreani Sumarsono yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Seluruh dosen serta jajaran staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan berharga bagi saya selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan proposal ini.
9. Teruntuk teman teman rumah saya Muhammad Rakyan Said, Helmi Naufal dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah mengsupport saya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Kepada teman seperjuangan saya Carolus Rizky Aditama, Dody Indrawan, Dewa Tegar Pramudita, Muhammad Herman Farrel, Muhammad Ilham Fadilah, Ricardo Rafael Laurensius, Marhiansyah Aziz Sunardi yang telah memberikan semangat dan bantuan selama pembuatan proposal.
11. Kepada semua teman – teman saya kelas A6 yang selalu memberikan dukungan serta pengalaman selama perkuliahan sampai saya menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada teman Kkn saya Dhea Amelia Putri, Syifaa, Ilyas Nur Falah yang selalu saling mendukung selama penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman futsal Primafera yang selalu saling mendukung, memberi motivasi saya dalam menyusun skripsi ini.
14. Terima kasih Red Bull yang telah menjadi minuman penyemangat saya dalam mengerjakan skripsi.
15. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena sudah berjuang dan selalu berusaha yang terbaik dalam mengerjakan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran pembaca.

Jakarta, 31 Januari 2024
Penulis

Rizki Dwi Ramadhani
NPM : 201910325437

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Tugas Akhir	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Produk	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	8
2.1.2 Indikator Kualitas Produk	9
2.1.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	9
2.2 Citra Merek.....	10
2.2.1 Pengertian Citra Merek	10
2.2.2 Indikator Citra Merek	12

2.2.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek	14
2.3 Keputusan Pembelian.....	15
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	15
2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	16
2.3.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	16
2.3.4 Struktur Keputusan Pembelian	17
2.4 Telaah Empiris	18
2.5 Kerangka Konseptual.....	22
2.6 Hipotesis Penelitian.....	22
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	23
2.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Identifikasi Masalah.....	26
3.3 Populasi Dan Sampel	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4.1 Teknik Penentuan Jumlah Sampel.....	29
3.5 Jenis Sumber Data.....	30
3.6 Model Konseptual Penelitian.....	30
3.7 Operasional Variabel.....	31
3.7.1 Variabel Penelitian.....	32
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.9 Metode Analisis Data.....	34
3.9.1 Uji Validitas	35
3.9.2 Uji Reabilitas.....	35
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.9.4 Uji Analisis Regresi Berganda.....	37

3.9.5 Uji Koefisiensi Determinasi	38
3.9.6 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1 Profil Perusahaan Mixue.....	41
4.1.2 Visi Misi Perusahaan Mixue.....	42
4.2 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	42
4.2.1 Identitas Responden	43
4.3 Uji Instrumen	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reabilitas	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1 Uji Normalitas.....	49
4.4.2 Uji Multikolineritas.....	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.5 Hasil Analisis Regresi	52
4.5.1 Regresi Linear Berganda	52
4.6 Uji Hipotesis Statistik	53
4.6.1 Uji T.....	53
4.6.2 Uji F	55
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	56
4.7.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.7.3 Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	57
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Implikasi Manajerial	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Es Krim Mixue Dengan Produk Lain.....	3
Tabel 2.1 Telaah Empiris	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	43
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4.2 Identifikasi responden berdasarkan usia	44
Tabel 4.3 Identifikasi responden berdasarkan konsumen membeli produk.....	45
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Produk	46
Tabel 4.5 Uji Validitas Citra Merek.....	47
Tabel 4.6 Uji Validitas Keputusan Pembelian	47
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.10 Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.11 Uji T	54
Tabel 4.12 Uji F	55
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R ²)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Model Konseptual	31
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	41
Gambar 4.2 Uji Normalitas	50
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	66
Lampiran 2 Uji Referensi.....	68
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 4 Tabel Tabulasi	84
Lampiran 5 Uji Instrumen Data (Validitas dan Reabilitas)	101
Lampiran 6 Hasil Olahan Data Penelitian.....	105
Lampiran 7 Buku Bimbingan.....	109
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	110

